

## 指定管理者実績評価表（平成29年度実績）

協働政策課

<b>施設名</b>	習志野市東習志野コミュニティセンター
<b>指定管理者</b>	株式会社オーエンス
<b>指定期間</b>	平成29（2017）年4月1日から2022年3月31日まで

特記事項	総合評価
<p>・施設の維持管理を専門に行っている会社として、そのノウハウを活かし床の剥離や若返りを実施するなど独自の工夫による設備管理を実施したほか、和室量の補修を行い施設利用者の快適性、明るさ等に重点を置いた取組みを行った。</p> <p>・接遇に関する研修を実施したほか、利用者が気軽に事務所に声を掛けられるよう事務所に必要最小限の物のみを置くよう物の整理、レイアウトの変更を行うなど工夫を行った。利用者アンケートにおいては、接遇について、回答者全員が「大変良い」または「良い」として評価をしている。</p> <p>・利用者アンケート結果をもとに利用者が望む事業を企画実施したほか、職員が講師をし利用者とのコミュニケーションを図りながら作品を創作する事業を企画実施するなど独自の工夫をしている。</p> <p>・習志野市子ども会育成会連絡協議会との共催事業、陶芸サークルとの連携事業、東習志野ひまわり子ども会とのおたのしみ会、登録サークルとの「市民文化祭」など地域交流をもとにした様々な事業を実施した。</p>	A

区分	項目	評価観点	個別の評価	総合評価
Ⅰ 市民の 平等な 利用の 確保	1 施設の設置目的・「公の施設」としての基本方針の確立及び施設目的の達成度	1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立しており、職員が理解しているか。	A	要求水準
		2 意欲的な管理運営がなされ、それを通じて施設目的を達成できているか。	A	
	2 市民への事業広報活動等、市民の平等な利用の確保についての工夫	1 市民の平等な利用が確保されたか。どのように工夫しているか。	A	
		2 全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な情報提供を行っているか。	A	
Ⅱ 管理を 安定して 行う 物的 能力、 財政的 能力及 び人的 能力の 保有	1 施設管理、安全対策の内容の妥当性	1 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A+	要求水準を上回っている
		2 備品が適切に管理されているか。	A	
		3 3R（リデュース・リユース・リサイクル）を実践し、ごみの減量に取り組んでいるか。	A	
		4 地球温暖化防止に係る取り組み（冷暖房温度設定・節水・節電他）を実践しているか。	A	
	2 経済的（経営・収支・資産等）に安定した運営	1 経営的（収支・資産等）に安定しているか。	A	要求水準
		2 仕様書に定められた、若しくは事業計画書のとおり開館しているか。	A	
	3 適正な職員の配置	1 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。（仕様書の人員配置は満たされたか）	A	
	4 個人情報の保護措置	1 個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	
		5 緊急事態への対応策	1 事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。	
	2 事故発生時の対応体制が確立されているか。		A	
3 災害発生時の対応体制が確立しているか。	A			

区分	項目	評価観点	個別の評価	
Ⅲ 当該施設の 効用を最大限に 発揮させる能力 及び経費の縮減	1 サービス向上及び 利用者の増加等、 施設の効用を最大限 に発揮させる取り 組み内容	1 利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	要求水準
		2 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取り組みを実施し、潜在的な利用者に応援しているか。	A	
		3 利用者の満足度を高める適切な接遇がなされているか。	A+	要求水準を上回っている
		4 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。（研修計画は適切であったか。）	A	要求水準
		5 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	A	
		7 利用者の意見や苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	
		8 サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	要求水準を上回っている
		9 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。独自の工夫等はあるか。	A+	
		10 地域との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A+	
2 管理運営経費の縮減	1 指定管理料は適正に執行されているか。	A		
	2 収支がプラスになっているか。	A		
	3 効率的な管理を目指し、経費節減の努力を行っているか。	A		
Ⅳ 施設の 利用 状況	1 施設の利用実績	1 年間施設利用回数	A	要求水準
	2 年間施設利用人数	A		
Ⅴ 個 別 事 項	1 コミュニティ活 動の普及	1 地域との連携を十分に図れるか	A	
		2 利用団体間の調整を積極的に行えるか	A	
		3 地域の要望を踏まえた事業を実施できるか	A	

評価段階：A+～C	A+（要求水準を上回る）の数	4
※要求水準とは、協定書・仕様書及び事業計画書において求める運営管理の水準。	A（要求水準と同等）の数	29
	B（要求水準だが一部課題がある）の数	0
	C（要求水準に至らない）の数	0